**Od przetargu do zadowolenia.**
**Jak zamówienia publiczne wpływają na doświadczenia pacjentów w szpitalach.**

**Bez wątpienia przetargi odgrywają istotną rolę w funkcjonowaniu publicznych szpitali, przychodni czy domów opieki. Jednak mówi się i pisze o nich głównie w wymiarze finansowym i formalno-prawnym. A gdyby tak zacząć myśleć o nich także w kontekście ich wpływu na doświadczenia pacjentów? Szczególnie ważne dla menadżerów powinno to być w przypadku zlecania usług świadczonych na rzecz pacjentów przez firmy zewnętrzne.**

**Zamówienia publiczne = satysfakcja pacjentów?**

Zamówienia publiczne w ochronie zdrowia to temat, który zyskuje na znaczeniu w kontekście poprawy jakości opieki zdrowotnej oraz doświadczeń pacjentów. Dobrze przeprowadzone procesy zamówień mogą nie tylko wpłynąć na efektywność działania placówek medycznych, ale także przyczynić się do zwiększenia satysfakcji pacjentów.

W Polsce rocznie organizuje się tysiące przetargów. W ten sposób szpitale i przychodnie publiczne wybierają dostawców leków, sprzętu medycznego i usług, takich jak żywienie pacjentów, utrzymanie czystości, serwis urządzeń czy transport medyczny.

Wiele z tych postępowań wpływa na jakość opieki nad pacjentami. Przykładowo, gdy w jednym ze szpitali w północnej Polsce wprowadzono system zamawiania posiłków umożliwiający pacjentom wybór dań obiadowych z kilku proponowanych zestawów, ich poziom satysfakcji wzrósł o ponad 20% a ilość odpadów pokonsumpcyjnych znacznie zmalała. Często bowiem bywa tak, że z pozoru drobna zmiana zapewnia znaczącą poprawę komfortu lub bezpieczeństwa. Dlatego już na etapie przetargu warto rozeznać możliwości zadbania o pacjenta i stosować dodatkowe, poza cenowe kryteria wyboru ofert. Wprowadzenie dialogu z potencjalnymi wykonawcami na etapie planowania przetargu pozwala uniknąć wielu błędów i stworzyć specyfikacje odpowiadające rzeczywistym potrzebom szpitala. Dialog sprzyja poznaniu dostępnych na rynku możliwości, innowacji i rozwiązań technicznych, które placówka może wdrożyć. Dobrze sformułowane specyfikacje przetargowe są kluczem do wyboru dostawców, którzy zapewnią placówce oczekiwaną jakość produktów i usług.

**Uniknąć ryzyka**

Niestety, błędy popełnione na etapie przygotowania dokumentów przetargowych, mogą skutkować wyborem wykonawców oferujących produkty lub usługi zbyt niskiej jakości. Najczęściej jest to zbyt duże skupienie uwagi na jak najniższej cenie, które nie gwarantuje realizacji zamówienia na odpowiednim poziomie. W efekcie może prowadzić to do niezadowolenia i skarg pacjentów, personelu, a nawet interwencji ze strony różnych instytucji kontrolujących placówkę. Zdarza się, że czytamy potem doniesienia o takich przypadkach w prasie lub mediach społecznościowych.

**CASE: Usługi żywienia – więcej niż posiłki**

Wyżywienie pacjentów to nie tylko kwestia zaspokojenia podstawowych potrzeb fizjologicznych, ale ważny element wpływający na komfort i samopoczucie pacjentów. Jakość posiłków oraz możliwość ich wyboru z menu są przez pacjentów coraz częściej traktowane jako istotne kryterium oceny usług szpitalnych.

Program „Pacjent Wybiera”, wdrażany przez Rekeep Polska, stanowi dobry przykład, jak wybór posiłków może pozytywnie wpłynąć na zadowolenie pacjentów szpitala. W badaniach przeprowadzonych w ramach tego projektu aż 91% pacjentów pozytywnie oceniło wprowadzenie wyboru dań z menu, a 59% z nich wybrałoby szpital oferujący tę opcję przy kolejnej hospitalizacji. Wprowadzenie możliwości wyboru posiłków nie tylko poprawiło samopoczucie pacjentów, ale także wsparło ich rekonwalescencję poprzez lepsze dostosowanie diety do indywidualnych preferencji i potrzeb zdrowotnych. Nie bez znaczenia są także opinie pacjentów i ich rekomendacje, które pozytywnie wpływają na wizerunek szpitala.

Aby osiągnąć podobny efekt, do specyfikacji przetargowej warto wprowadzić kryteria jakościowe, na przykład takie jak:

* zapewnienie wyboru dań obiadowych z minimum X a maksimum Y różnych zestawów składających się z zupy, drugiego dania, napoju i deseru dla każdej z diet szpitalnych
* dysponowanie elektronicznym systemem do zamawiania posiłków
* kwalifikacje zawodowe i doświadczenie osób odpowiedzialnych za układanie menu oraz przygotowanie posiłków
* przedstawienie zaświadczeń wydanych przez akredytowane laboratorium żywnościowe potwierdzających jakość dań przygotowanych w ramach poszczególnych diet szpitalnych
* posiadanie certyfikatu ISO 22000 w zakresie żywienia szpitalnego wystawionego przez jednostkę akredytowaną

**Przejrzystość i uczciwość**

Transparentność w procesie zamówień publicznych jest kluczowa dla budowania zaufania zarówno wśród dostawców, jak i pacjentów. Uczciwe praktyki przetargowe, wdrożenie właściwych kryteriów jakościowych oraz przestrzeganie zasad konkurencji mogą przyczynić się do pozyskania lepszych ofert. Warto zauważyć, że przejrzystość postępowań nie tylko wpływa na jakość zakupów, ale również na postrzeganie szpitala przez pacjentów.

**Korzyści dla wszystkich**

Dobrze przeprowadzone zamówienia publiczne przekładają się na wiele korzyści dla pacjentów i placówek medycznych, są to między innymi:

**Wysoka jakość opieki** - dzięki lepszemu dopasowaniu sprzętu oraz usług do potrzeb medycznych pacjenci otrzymują wyższą jakość opieki. Nowoczesny sprzęt diagnostyczny, innowacyjne terapie, zdrowe posiłki czy wysoki poziom higieny szpitalnej mogą znacząco poprawić wyniki leczenia.

**Zwiększona satysfakcja** - pacjenci czują się lepiej traktowani, gdy otrzymują komfortową opiekę w szpitalu. Pozytywnie wpływa to na ich ogólne samopoczucie oraz postrzeganie i rekomendowanie placówki.

**Efektywność kosztowa** - przejrzyste procesy mogą prowadzić do oszczędności finansowych, które można przeznaczyć na inne obszary opieki zdrowotnej. Oszczędności te mogą być wykorzystane na rozwój nowych usług lub modernizację infrastruktury.

**Podsumowanie**

Efektywne zarządzanie zamówieniami publicznymi w szpitalach ma kluczowe znaczenie dla poprawy doświadczeń pacjentów. Angażowanie personelu medycznego, zapewnienie przejrzystości postępowań i odpowiednich kryteriów wyboru ofert a także właściwa integracja działań szpitala z dostawcami produktów lub usług to fundamenty skutecznych procesów zakupowych. W rezultacie może to prowadzić do lepszej jakości opieki zdrowotnej oraz wyższej satysfakcji pacjentów. Zamawiając usługi i produkty medyczne zgodnie z rzeczywistymi potrzebami pacjentów oraz dbając o transparentność procesów zakupowych, szpitale mogą nie tylko poprawić swoje wyniki finansowe, ale przede wszystkim przyczynić się do zdrowia i dobrostanu swoich pacjentów. W ten sposób zamówienia publiczne stają się nie tylko formalnością administracyjną, ale kluczowym elementem strategii zapewnienia wysokiej jakości opieki zdrowotnej i strategicznym elementem budowania pozycji szpitala jako instytucji troszczącej się o potrzeby pacjenta.